



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E
INFORMÁTICA**

PROCESO DE TITULACIÓN

NOVIEMBRE 2021 -MARZO 2022

EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA DE CARÁCTER COMPLEXIVO

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA COMERCIAL

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL

TEMA:

**CAPACIDAD RESOLUTIVA DE LA AGENCIA DE TRANSITO MUNICIPAL
DEL CANTÓN BABAHOYO.**

EGRESADO:

JONATHAN KEVIN BERMÚDEZ SÁNCHEZ

TUTOR:

ING, TULIO TELESFORO CAMACHO COLOMA Msc.

AÑO 2022

Introducción

La Agencia de Tránsito Municipal del Cantón Babahoyo pertenece a la empresa municipal Transvial EP terminal terrestre, tránsito y Seguridad Vial Babahoyo, las oficinas de la agencia se encuentran localizadas en el terminal terrestre, avenida 25 de Junio, junto al C.C. Paseo Shopping, tiene cinco años operando en ésta ubicación con la misión de establecer y ejecutar políticas para implementar un sistema integrado de regulación control y gestión, ésta agencia se dedica a la planificación, gestión, control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, está administrada por la Srta. Msc. Adriana Oscuez Herdoiza, Gerente General de la empresa Transvial EP, cuenta con 200 colaboradores, de los cuales 77 son agentes civiles de tránsito que están distribuidos en dos grupos que cubren las parroquias rurales Pimocha, Caracol, La Unión y Febres Cordero.

En el presente caso de estudio se analizó la Capacidad Resolutiva de la Agencia de Tránsito Municipal del Cantón Babahoyo, por lo cual éste estudio se enmarcó bajo la línea de investigación de la gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control y su respectiva sublínea de empresas e instituciones públicas y privada, a razón de que es una empresa pública municipal que controla el sistema de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial en el Cantón Babahoyo, y recauda fondos que corresponden a los rubros de multas, rodajes, matriculación y revisión vehicular.

Con el objetivo de analizar la capacidad resolutiva en la Agencia de Tránsito Municipal del Cantón Babahoyo, en ésta investigación se empleó el método analítico - sintético, que permitió detallar la situación actual de la ATM y conocer los principales problemas que se evidencian a través de los instrumentos técnicos de recolección de

información como la entrevista aplicada a la Srta. Gerente General y la encuesta a los colaboradores de la agencia donde se obtuvo información oportuna para la investigación.

Finalmente, los instrumentos técnicos aplicados en este caso de estudio permitieron identificar las principales problemáticas que se presentan dentro Agencia de Tránsito Municipal del Cantón Babahoyo, estos se relacionan directamente con la capacidad resolutiva deficiente en la ATM al no ejercer una gestión óptima de sus recursos, falta de capacitación motivación y orientación de su personal, y además la falta de compromiso de los mismos.

Desarrollo

La Agencia de Tránsito Municipal del Cantón Babahoyo tiene sus oficinas en Transvial EP terminal terrestre, tránsito y Seguridad Vial Babahoyo, permite la integración armoniosa de todos los entes demandantes de movilidad para mejorar la calidad de vida y la preservar el medio ambiente. Para el desarrollo del presente caso de estudio se realizará una evaluación de las posibles problemáticas en relación a la capacidad resolutive dentro de la ATM, entre los cuales se detectaron los siguientes y se explican a continuación.

Uno de los principales problemas que se suscitan en la Agencia de Tránsito Municipal del Cantón Babahoyo es la falta de recursos generada por la poca gestión por parte del administrador de la agencia, es decir, no se dispone de las herramientas necesarias para cubrir con la demanda de los puestos de trabajo, por ejemplo, la falta de instrumentos y la escasa disponibilidad de motocicletas y camionetas para los agentes de tránsito dificulta la realización de sus funciones de control generando un bajo rendimiento laboral, éste se puntualiza como: “La forma como cada trabajador lleva a cabo sus tareas o labores. Teniendo como fuente a la motivación que es la que permite desarrollar la realidad y el éxito de la organización” (Rojas , 2018). Sin embargo, el rendimiento laboral de los empleados de la ATM es un factor que carece de un debido control, pero a su vez es producto de una deficiente capacidad resolutive.

Por otro lado, en la ATM se presenta una situación que carece de atención, los fines de semana hay falta de agentes para cubrir las parroquias rurales como Pimocha, Caracol, La Unión y Febres Cordero debido a que un grupo de agentes salen francos, es decir, se les concede un permiso para salir de descanso o día libre fuera de la agencia,

esto también se lo considera como falta de recurso. Según Herrera González, Ramírez Martínez, & Rosas Castro (2017) afirman que:

Las empresas deben preocuparse en darles las herramientas a los empleados para que tengan conocimiento de las tareas, información de la organización y productos de la misma, y todo lo que deban realizar dentro de la empresa y lo importante que es hacer bien su trabajo. El servicio al cliente va desde la apariencia física, capacidad de confiar capacidad de prestar el servicio y del cumplimiento de lo que el cliente espera recibir de la empresa. (pg. 32).

Sin lugar a dudas, en la Agencia de Tránsito Municipal del Cantón Babahoyo la falta de recursos en un problema que genera un bajo desempeño laboral y por consiguiente provoca descontente en sus usuarios.

De igual manera, la atención al usuarios que brinda la Agencia de Tránsito Municipal del Cantón Babahoyo no es la más adecuada debido a que reciben quejas de parte de los usuarios, manifestando que la agencia no cumple con la calidad de servicio, no hay soluciones personalizadas, tiempo de respuesta es lento y la ineficiencia en el personal de atención al cliente ya que cuentan con la formación suficiente debido a que estos no están totalmente capacitados para brindar un buen servicio, mismo que se conceptualiza según Raffino (2020) de la siguiente manera:

Se entiende por servicio al cliente o servicio de atención al cliente a los métodos que emplea una empresa para ponerse en contacto con su clientela, para garantizar entre otras cosas que el bien o servicio ofrecido llegue a sus consumidores y sea empleado de manera correcta.

Considerando lo que el autor afirma, cabe recalcar que un pilar fundamental para todas las organizaciones debe ser la atención al cliente, sin embargo, la Agencia de

Tránsito Municipal del Cantón Babahoyo no presenta una adecuada atención y las consecuencias negativas de no hacerlo afecta directamente a los usuarios y a la agencia, ya que se suelen cometer diferentes errores que provocan un mal servicio, provocando inconformidades en los usuarios haciéndolos pensar que para la agencia el servicio al cliente no es de importancia.

El problema se origina por el proceso inadecuado de selección del personal que afecta a la calidad del servicio en la ATM, entendiéndose por calidad según González & Arciniegas (2016) “es la medida de la dimensión en que una cosa o experiencia satisface una necesidad, soluciona un problema o agrega valor para alguien”. Los autores concuerdan que la calidad es uno de los factores esenciales que genera un grado de satisfacción en los clientes y permite conocer cuan competitiva son las organizaciones, en el caso de las instituciones de servicio público, comprende uno los objetivos a cumplir, sin embargo, la situación en la Agencia de Tránsito del cantón Babahoyo en torno a la atención brindada al usuario es objeto de quejas constantes por aquellos que acuden a las instalaciones a realizar algún tipo de trámite.

Además, otro factor responsable de una deficiente capacidad resolutive es la falta de restablecimiento de un sistema informático en la Agencia de Tránsito Municipal del Cantón Babahoyo, debido a que afecta en la gestión de la información que llevan a retrasar la toma de decisiones, genera una deficiente atención al usuario, se dedica ingentes cantidades de tiempo de personas clave en la organización tratando de resolver cuestiones que pueden automatizarse y obtenerse en tiempo real y también puede ser causante de perjuicios financieros que puede sufrir la agencia.

Con las palabras de Torres (2014) “Un sistema Informático resulta de la interacción entre los componentes físicos que se denominan Hardware y los lógicos que

se denominan Software. A estos hay que agregarles el recurso humano, parte fundamental de un sistema informático”. La falta de implementación del restablecimiento de un sistema informático en la Agencia De Tránsito Municipal del Cantón Babahoyo, genera que la administración de la información no sea la más adecuada, debido a la inapropiada flexibilidad para responder a rápidos cambios organizativos de parte de los empleados, ya que sienten que no tienen la capacidad resolutive para soportar cantidades ingentes de datos, lo que implica estar empantanados en grandes volúmenes de datos que no pueden analizarse con la velocidad o agilidad necesarios.

Por otra parte, la plataforma informática de la agencia ha tenido problemas de conectividad que no permiten que el operador del proceso de matriculación pueda continuar con los trámites solicitados por la ciudadanía, con las consecuentes molestias, inconformidades y perjuicios a los usuarios de la agencia, debido a la inexactitud de previsión al no tener en óptimas condiciones su plataforma informática y no darle solución definitiva a esta problemática de la Agencia De Tránsito Municipal del Cantón Babahoyo.

Según (IT-ACADEMY, 2018) “Una Plataforma Informática es una potente herramienta de gestión empresarial conformada por un conjunto de, software, estándares internacionales, metodologías, servicios y mucho más, sobrepasando todo lo conocido hasta ahora como sistema informático tradicional”. La situación de falta de conectividad en la agencia genera inconformidades en los usuarios, debido a que no pueden realizar eficazmente lo tramites de matriculación que van a efectuar, por no presentar una adecuada de capacidad resolutive en la agencia de tránsito.

Se considera otro de los problemas principales y evidentes en la agencia, la falta de capacitación del personal, dentro de la ATM no existen métodos de capacitación para los empleados en temas relacionados a fiscales, jueces y abogados de tránsito. De acuerdo con Chiavenato (2017) “La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos” (pág. 12). Sin embargo, en la ATM de Babahoyo no se realiza capacitaciones o entrenamientos con frecuencia a los nuevos empleados, es decir, no reciben una inducción adecuada y el personal que tiene más años trabajando en la agencia tampoco recibe capacitaciones y esto genera disminución del beneficio organizacional.

En cuanto a la calidad, según Alexander (2013) afirma que:

Si los empleados no están capacitados o si no reciben una formación adecuada, suelen ocurrir malas relaciones con los clientes. Los empleados que no saben lo que se requiere de ellos, no entienden completamente cómo dirigirse con las demás personas y cómo proporcionarles la ayuda que necesiten. (pág. 19).

Sin capacitación de la ATM, la satisfacción de la ciudadanía de Babahoyo a menudo se estrecha, también conduce a una reducción en la ganancia del negocio debido a que la agencia no hace el esfuerzo posible para contratar las capacitaciones requeridas para los nuevos integrantes a la ATM.

Una empresa que mantenga a sus colaboradores capacitados en todo momento, tendrá muchas más posibilidades de alcanzar el éxito (Aguilar, 2004). Además, cada trabajador que haya recibido una formación sólida dentro o fuera de la empresa, tienden a ser más eficientes y productivos en las labores en las que se desempeñan. En la mayoría de los casos, los puestos ejecutivos en una empresa son dados a personas netamente capacitadas,

que sepan en todo momento lo que la empresa requiere o mejor aún la meta donde quiere llegar la misma.

Por otro lado, el ambiente laboral que existe dentro de la Agencia de Tránsito Municipal del Cantón Babahoyo, es muy evidente, en cuanto a las relaciones humanas entre ciertos compañeros de trabajo, al momento de realizar un trámite de revisión o matriculación, se percibe cierta antipatía entre los empleados, para los usuarios es incómodo porque se sienten dentro de una zona de conflicto, en especial entre los empleados antiguos y los nuevos contratados, según Dailey (2012) afirma que:

Desde la perspectiva de la gestión, si no se permite que los empleados adquieran nuevos conocimientos, o si no se los recompensa por la adquisición de estos, ellos acabaran frustrándose. Si esta situación persiste, pueden abandonar la organización. Es evidente que, entonces, un número menor de empleados competentes deberá hacerle frente a una mayor cantidad de trabajo lo que ocasionará un ambiente laboral bastante tenso. (pg. 18).

Por consiguiente, la falta de compromiso e interés de cumplir con sus funciones diarias por parte de varios empleados de la ATM, ocasiona que el resto de colaboradores que se encuentran totalmente dispuesto a cumplir con su trabajo del día a día, tengan que ser responsables de tareas o actividades que no le corresponden.

La falta de comunicación que existe entre departamentos o entre colaboradores del Agencia de Tránsito Municipal del Cantón Babahoyo, genera desinformación o desconocimiento de dónde se producen los fallos y estalla conflictos entre los empleados, no existe un ambiente colaborativo. “Es una cualidad racional y emocional específica del hombre que surge de la necesidad de ponerse en contacto con los demás, intercambiando ideas que adquieren sentido o significación de acuerdo con experiencias previas comunes

sea una opinión, actividad o conducta” (Pease, 2020), por lo tanto la finalidad de mejorar los mecanismos de comunicación entre los públicos internos y externos de la institución, sobre sus estrategias y actividades encaminadas a optimizar la comunicación, para fortalecer la identidad e imagen institucional.

Además, la Agencia de Tránsito Municipal del Cantón Babahoyo demuestra poco interés en impulsar la motivación laboral, sus empleados no sienten que sus logros sean reconocidos o por lo menos una actitud de empatía por parte de la administración; Como el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea. “Es decir que, de acuerdo con el ambiente que rodea al individuo, habrá determinada forma de que este se sienta motivado” (Saavedra, 2018), relaciones de poder y autoridad que se desarrollan dentro de la institución puede contribuir a clarificar muchas situaciones que suelen pasar. Por otro lado, los empleados de la ATM mantienen contratos anuales y por más de una ocasión han solicitado nombramiento, pero su petición no ha sido concedida, ésta es una problemática que genera inestabilidad laboral y preocupación en los empleados de la agencia.

Otra de las dificultades que se presentan en la ATM está relacionada directamente con el problema principal descrito en el segundo párrafo del desarrollo de ésta investigación, la falta de recursos no permite a la agencia precisar la perspectiva de los factores sociales, o sea, el no disponer de recursos necesarios para responder a las necesidades de la sociedad frente a situaciones conflictivas, esto es producto de una gestión técnica-administrativa deficiente, que trata de establecer y ejecutar políticas para implementar un sistema integrado de regulación, control y gestión, o al menos esas son las aspiraciones de la agencia.

Según Mollá Descals, Berenguer Contrí , Gómez Borja, & Quintanilla Pardo (2014):

Las empresas interactúan con sus clientes, cuando destacan aquellos aspectos que conforman las actitudes y las percepciones del consumidor, de esta forma, los planes de Marketing hacen hincapié en los aspectos psicológicos y sociales que condicional al consumidor en sus compras, como el ahorro de tiempo, lo nutritivo, la salud, el aspecto físico, la conservación de la naturaleza, la seguridad, las fechas u ocasiones especiales entre muchos otros. (pg. 6).

Es evidente que el comportamiento de los usuarios cambia rotundamente cuando las instituciones incluyen diferentes factores inclinados hacia captar la atención y brindar satisfacción.

Otra de las problemáticas que se pudieron evidenciar en la Agencia de Tránsito Municipal del Cantón Babahoyo se dio cuando los usuarios que estaban en proceso de matriculación hicieron reclamos por las multas que habían sido impuestas con la implementación de los nuevos radares en la ciudad de Babahoyo, esto generó descontento en los usuarios y aglomeraciones por motivo de que había inconsistencias con el sistema de la agencia.

Por otro lado, la falta de compromiso y conciencia laboral es un factor que afecta mucho a la Agencia de Tránsito Municipal del Cantón Babahoyo debido a que al personal no le dan las oportunidades de desarrollar sus habilidades, destrezas y conocimientos, esto los hace sentirse estancados y con la moral baja, afectando su nivel de compromiso que se refleja en la una disminución de la productividad laboral. Según Ariza (2018) determina que:

Se presenta el compromiso cuando una existe una necesidad básica muy relevante la cual se suple inmediatamente por diferentes organismos estatales y privados

ayuda a individuos o grupos de individuos en condiciones de desprotección o de vulnerabilidad, de manera temporal o permanente. (pág. 15).

Sin embargo, la ATM no brinda esa confianza y seguridad en sus empleados para que se sientan como parte de la organización y demuestren su compromiso hacia la misma. Esta falta de compromiso se la puede palpar cuando se acude a las oficinas de la agencia, los empleados no demuestran empatía para que el usuario sienta satisfacción de los servicios que presta la agencia. Según Prokopenko (1989) afirma que:

La falta de compromiso es un obstáculo muy serio para el mejoramiento de la productividad. Las propias actitudes reflejan la interrelación de numerosos factores de largo plazo y de corto plazo, entre los que cabe mencionar la motivación, la cultura, los sistemas de gestión, la índole de trabajo y otros factores muy individuales y delicados, como los sistemas de valores personales y los objetivos de vida. (pg. 222).

Con lo expuesto en el párrafo anterior se puede indicar que la falta de compromiso de los colaboradores de la Agencia de Tránsito Municipal del Cantón Babahoyo ha sido uno de los factores que contribuye al descenso de usuarios de la agencia.

Otra forma en la cual se ve la capacidad resolutive de la agencia de tránsito municipal de Babahoyo es el convenio de pago por contravención de tránsito. Convenios de pagos se encuentran vigentes en Transvial EP, con el objetivo de evitar impedimentos al realizar los trámites de revisión, matriculación, transferencia de dominio, renovación de licencia, duplicado de matrícula entre otros procesos.

Las personas que posean multas y que estén interesadas en realizar este proceso deben presentar los siguientes documentos: original y copia de la Cédula de identidad,

certificado de votación, planilla de servicios básicos, correo electrónico, número de teléfono (convencional o celular) y solicitud adquirida en la oficina # 24 en el área de recaudación, la misma que debe ser llenada por el interesado(a) (Transvial EP, 2020).

Pueden realizar este convenio las personas que tengan infracciones de tránsito y que superen el 30% de un Salario Básico Unificado (SBU), con facilidades basadas en una tabla de valores y plazos de pago. De acuerdo a estas fracciones podrán extenderse los plazos de tres hasta veinticuatro meses para su cancelación, a las personas con discapacidad se contempla otro tipo de tabla, en la cual se extienden los meses del pago y su facilidad en su realización, el monto a depositar al momento de la firma del convenio es del 20% y el 80% restante se lo prorroga al plazo acordado tal cual lo dispone la tabla contenida en la Resolución No.GG-2020-003, una vez analizada la cantidad de infracciones cometidas por el usuario ya sea por citaciones de Agentes de Tránsito, foto radares o foto multas, lo que conlleva el congelamiento de los intereses.

Tabla 1

Tabla de valores y plazos de pagos para división de cuotas según monto y cancelación de multas

	Valor Adeudado en Dólares	Meses de Plazos
1	Desde el 30% de 1 SBU hasta 1 SBU	3
2	Mayor a 1 SBU hasta 3 SBU	5
3	Mayor a 3 SBU hasta 6 SBU	7
4	Mayor a 6 SBU hasta 9 SBU	9
5	Mayor a 9 SBU hasta 12 SBU	12
6	Mayor a 12 SBU hasta 18 SBU	18
7	Mayor a 18 SBU	24

Elaborado por: Jonathan Kevin Bermúdez Sánchez

Con el objetivo de determinar los factores principales que afectan la capacidad resolutive de la Agencia de Tránsito Municipal del Cantón Babahoyo, se aplicó instrumentos técnicos como la entrevista y encuesta que permitieron evidenciar las problemáticas existentes dentro de la agencia. Al concluir la etapa de recolección de información, en la cual se aplicó la entrevista al Gerente General de la ATM como una técnica necesaria para describir las situaciones problemáticas de la agencia, se presentan a continuación los resultados posteriores a su investigación.

Tabla 2

Resultados de la entrevista aplicada a la Gerente General de la ATM de Babahoyo.

Orden	Preguntas	Datos relevantes encontrados
--------------	------------------	-------------------------------------

1	¿Cuál es el compromiso social como ATM en Babahoyo?	La seguridad, calidad, agilidad, oportunidad, disponibilidad, comodidad y accesibilidad de los ciudadanos al sistema de movilidad.
2	¿Qué funciones desempeña como administrador?	Alineación de planes, definición de herramientas, establecimiento de indicadores de desempeño y revisión de los mismos
3	¿Cómo considera la capacidad resolutive de la ATM de Babahoyo?	La ATM tiene una capacidad resolutive regular
4	¿De qué manera usted como administrador busca darle una solución a un problema o situación adversa en la institución?	Lo primero que siempre se debe hacer es analizar la problemática con calma
5	¿Qué recursos emplea usted para fomentar la capacidad resolutive en la institución?	Antes se daba a través de capacitaciones pero desde hace un año no se las implementa.
6	¿Con qué medios considera usted que la Agencia de Tránsito Municipal podría acercarse más a la comunidad con el fin de mejorar la capacidad resolutive de la institución?	La mejor opción sería por medio de campañas, con la cual se tendría contacto directo con los ciudadanos.

Fuente: Entrevista aplicada a la gerente de la ATM de Babahoyo

Elaborado por: Jonathan Kevin Bermudes Sánchez

Al analizar las preguntas realizadas al Gerente General de la ATM y en base a sus respuestas se puede determinar que la Agencia de Tránsito Municipal del Cantón Babahoyo mantiene una capacidad resolutive regular y la fomenta a través de capacitaciones, pero estas no son poco frecuentes en dicha agencia ya que el gerente reveló que desde hace más de un año no se realiza capacitaciones al personal que trabaja en la ATM.

En cuanto al compromiso social de la agencia, realizan actividades de servicio a la comunidad con el que contribuyen todos para lograr disminuir el impacto negativo al medio ambiente, mejorar la circulación vehicular y contra arrear a los infractores. Ellos tienen muy en cuenta que cualquier función que involucra seres humanos es una relación de cumplimiento de expectativas, en el cual ambos individuos al tratarse deben tratarse con el mismo respeto.

Con respecto a la última pregunta, el mejor medio con el que llegan a la ciudadanía que han determinado son las campañas, cabe recalcar que al tratarse de una institución de este nivel como la ATM, por lo general los medios de comunicación con la ciudadanía de un cantón o ciudad son campañas, ya que con esto se logra establecer una estrecha relación entre ciudadanos e institución, además la información que se puede obtener por medio de dichas campañas la agencia las toma muy en cuenta para así preparar y capacitar a los agentes en las áreas requeridas para que estos puedan mejorar su capacidad resolutive a la hora de buscar solución a una problemática planteada por la ciudadanía.

Por otro lado, al aplicar la encuesta para los trabajadores de la Agencia de Tránsito Municipal del Cantón Babahoyo se obtienen los siguientes datos:

Tabla 3

Calificación de la capacidad resolutive de la ATM de Babahoyo

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
---------------------	-------------------	-------------------

Excelente	0	0%
Muy buena	0	0%
Buena	95	95%
Regular	5	5%
Deficiente	0	0%
Total	100	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la ATM de Babahoyo

Elaborado por: Jonathan Kevin Bermúdez Sánchez

De acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta realizada al recurso humano de la Agencia de Tránsito Municipal del Cantón Babahoyo se interpreta que, los empleados en su mayoría el 95% afirman que la capacidad resolutive de la ATM es buena mientras que solo el 5% indica que es regular, por lo cual se puede determinar que esta agencia mantiene una capacidad resolutive aceptable ante los problemas que se presentan en dicha institución.

Tabla 4

Frecuencia de capacitación

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy frecuentemente	0	0%
Frecuentemente	10	10%
Ocasionalmente	90	90%
Rara vez	0	0%
Nunca	0	0%
Total	100	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la ATM de Babahoyo

Elaborado por: Jonathan Kevin Bermúdez Sánchez

Considerando los resultados que revela la tabla 4, con respecto a la información obtenida de la encuesta aplicada al personal de la ATM de Babahoyo, los encuestados respondieron en un 90% que reciben capacitaciones ocasionalmente por parte de la Agencia de Tránsito Municipal del Cantón Babahoyo y solo el 10% afirma que

frecuentemente, lo cual permite determinar que la periodicidad de capacitación de la ATM es poco frecuente.

Tabla 5

Criterio de estabilidad laboral y recursos necesarios

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	7%
En desacuerdo	93	93%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	100	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la ATM de Babahoyo

Elaborado por: Jonathan Kevin Bermúdez Sánchez

En base a los resultados proyectados en la tabla 5, los empleados de la Agencia de Tránsito Municipal del Cantón Babahoyo indicaron en un 93% no estar de acuerdo en que la ATM brinda estabilidad laboral y recursos necesarios para el desempeño de sus funciones en sus puestos de trabajo, mientras que el 7% indicó una alternativa neutral, por lo cual se puede aseverar que esto genera una disminución del desempeño laboral en la ATM ya que la escasa disponibilidad de recursos dificulta la realización eficiente de las funciones asignada a cada empleado.

Conclusiones

La Agencia de Tránsito Municipal del Cantón Babahoyo se encarga de la conformidad entre todos los medios de movilidad con el fin de mejorar la calidad de vida y del medio ambiente, los instrumentos de evaluación aplicados en este estudio de caso permitieron analizar la capacidad resolutive de la ATM de Babahoyo, además, se logró identificar la congestión que existe en las diversas áreas de la agencia para una atención integral para los usuarios

La Agencia de Tránsito Municipal del Cantón Babahoyo presenta algunos inconvenientes actualmente, los resultados obtenidos evidenciaron que existe un porcentaje de negatividad considerable, debido a que los trabajadores de la ATM del cantón Babahoyo afirmaron que no reciben capacitaciones de manera frecuente, por lo cual esto genera cierto nivel de desconocimiento en temas relevantes para el desempeño eficiente de las funciones en cada puesto de trabajo.

La Agencia de Tránsito Municipal de Babahoyo tiene dificultades en cuanto a su capacidad resolutive, ya que no programa campañas para los ciudadanos Babahoyenses, en las cuales se tomen temas tales como: Servicio a la comunidad, capacitación, orientación, entre otras, tampoco brinda a sus trabajadores los respectivos recursos que son necesarios para su desempeño laboral eficiente dentro o fuera de las instalaciones de la agencia.

Bibliografía

- Aguilar, A. S. (2004). *Capacitación y desarrollo de personal*. México: editorial limusa.
- Alexander, C. (5 de 12 de 2013). *Modulo administracion direccion empresas* . Obtenido de ISSU: <https://issuu.com/charlesalexandersablichhuamani/docs/modulo-administracion-direccion-emp>
- Ariza, F. (2018). *Comunicación integral y atención al cliente*. España: S.A. McGraw-hill / interamericana de España.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. Colombia : Mc Graw Hill.
- Dailey, R. (2012). *Comportamiento Organizacional* . Edimburgo: Tulane.
- González , O., & Arciniegas , O. (2016). *Sistema de gestión de calidad: teoría y práctica bajola norma ISO 2015*. Bogotá: Ecoe ediciones.
- Herrera González , D., Ramírez Martínez, G., & Rosas Castro, J. A. (2017). *Evaluación y diagnóstico de las organizaciones*. México: HESS,S.A DE C.V.
- IT-ACADEMY, C. (30 de Enero de 2018). *CVOSOFT IT-ACADEM*. Obtenido de <http://www.cvosoftware.com/glosario-sap/sap/plataforma-informatica-3469.html>
- Mollá Descals, A., Berenguer Contrí , G., Gómez Borja, M. Á., & Quintanilla Pardo, I. (2014). *Comportamiento del Consumidor* . España: UOC.
- Pease, A. (2020). *El lenguaje del cuerpo* . España: Amat editorial .
- Prokopenko, J. (1989). *La Gestión de la Productividad*. Ginebra: OIT.
- Raffino, M. (4 de Julio de 2020). *Concepto de*. Obtenido de <https://concepto.de/servicio-al-cliente/#ixzz6pNpUFscR>
- Rojas , K. (2018). *Repositorio de la Universidad César Vallejo*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/20046>
- Saavedra, I. (2018). *Motivación y comunicación en la relaciones laborales* . Mexico: Piramide.
- Torres, J. (17 de Septiembre de 2014). *Sistema Informático*. Obtenido de <http://jaimetorresy.blogspot.com/p/sistema-informatico-atencion-revise-el.html>
- Transvial EP. (11 de 11 de 2020). *Noticia*. Obtenido de Transvial EP Terminal terrestre, tránsito y Seguridad Vial de Babahoyo: <http://transvialep.gob.ec/noticia/32>

ANEXOS

Anexo 1 Cuestionario de entrevista

Universidad Técnica de Babahoyo
Facultad De Administración, Finanzas e Informática
Carrera de Ingeniería Comercial

Entrevistado: Gerente General de la Agencia de Tránsito Municipal del Cantón Babahoyo.

Objetivo: Analizar la capacidad resolutive de la ATM de Babahoyo, con el fin de identificar la congestión para una atención integral.

1. ¿Cuál es el compromiso social como ATM en Babahoyo?

2. ¿Qué funciones desempeña como administrador?

3. ¿Cómo considera la capacidad resolutive de la ATM de Babahoyo?

4. ¿De qué manera usted como administrador busca darle una solución a un problema o situación?

5. ¿Qué recursos emplea usted para fomentar la capacidad resolutive en la institución?

6. ¿Con qué medios consideran usted que la Agencia de Tránsito Municipal podría acercarse más a la comunidad con el fin de mejorar la capacidad resolutive de la institución?

Anexo 2 Cuestionario de encuesta

Universidad Técnica de Babahoyo
Facultad De Administración, Finanzas e Informática
Carrera de Ingeniería Comercial

Encuestados: Empleados de la Agencia de Tránsito Municipal del Cantón Babahoyo.

Objetivo: Analizar la capacidad resolutive de la ATM de Babahoyo, con el fin de identificar la congestión para una atención integral.

1. ¿Bajo qué modalidad de contratación se encuentra laborando en la ATM?

- Nombramiento
- Contrato anual

2. ¿Cómo califica usted la capacidad resolutive de la Agencia de Tránsito del Cantón Babahoyo?

- Excelente
- Muy buena
- Buena
- Regular
- Deficiente

3. ¿Cómo califica la atención brindada por parte de la Agencia de Tránsito del cantó Babahoyo, tanto dentro como fuera de las instalaciones?

- Excelente
- Muy buena
- Buena
- Regular
- Deficiente

4. ¿Con qué frecuencia recibe usted capacitación por parte de la Agencia de Tránsito del Cantón Babahoyo?

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente

- Ocasionalmente
- Rara vez
- Nunca

5. ¿Está de acuerdo en que la Agencia de Tránsito del Cantón Babahoyo brinda estabilidad laboral?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

6. ¿La Agencia de Tránsito del Cantón Babahoyo les brinda los respectivos equipos de protección para prevenir el covid-19 y ejercer normalmente con su labor?

- Nos brinda los equipos de protección respectivos
- No nos brindan los equipos respectivos de prevención.
- Nos brindan ciertos equipos de prevención para el covid-19

7. ¿Con qué frecuencia recibe Usted los recursos necesarios para desempeñar las funciones de su puesto de trabajo?

- Si
- No

8. ¿Qué sectores del Cantón Babahoyo cubre la Agencia de Tránsito del Cantón Babahoyo?

- Parroquias rurales de Babahoyo.
- Urbanización de Babahoyo.
- Cubre todos los sectores.

9. ¿Con cuál de los siguientes medios cree que la Agencia de Tránsito Municipal podría acercarse más a la comunidad del Cantón?

- Programas online
- Campañas

Babahoyo, Jueves 17 de marzo de 2022

Sr(a)

ING. ADRIANA OSCUEZ HERDOIZA, Msc.

GERENTE GENERAL

EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL TERMINAL TERRESTRE, TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL, TRANSVIAL EP.


En su despacho-

De mis consideraciones:

Yo: JONATHAN KEVIN BERMUDEZ SANCHEZ, con cédula de identidad 120773642-0, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, finanzas e informática, carrera de Ingeniería Comercial, matriculado en el proceso de titulación periodo noviembre 2021 — abril 2022, le solicito a usted de la manera más comedida se sirva autorizar a quien corresponda se proceda otorgarme el permiso respectivo para realizar mi Caso de estudio denominado CAPACIDAD RESOLUTIVA DE LA AGENCIA DE TRÁNSITO MUNICIPAL DEL CANTON BABAHOYO el cual es requisito indispensable para poder titularme.

Esperando una respuesta favorable quedo de usted muy agradecido(a).

Muy atentamente


Jonathan Kevin Bermudes Sanchez

1207736424

jbermudes@fafi.utb.edu.ec



Document Information

Analyzed document	Titulaci3n Bermudes S3inchez Jonathan Kevin.docx (D131316459)
Submitted	2022-03-23T18:33:00.0000000
Submitted by	
Submitter email	tcamacho@utb.edu.ec
Similarity	0%
Analysis address	tcamacho.utb@analysis.arkund.com

Sources included in the report



Universidad Técnica de Babahoyo

Facultad de Administración Finanzas e Informática CDI

Carrera de Comercio

Informe de tutorías de Titulación - Estudio de Caso

De: Ing. Tulio Camacho Coloma — Docente / Tutor

Para: Ing. Franklin Morales Reyna - Coordinador de Titulación de la Carrera de

Comercio Asunto: Informe final de Titulación Periodo: diciembre 2021 -abril 2022

Estudiante: Jonathan Kevin Bermúdez Sánchez Carrera: Ingeniería Comercial

1.- Antecedentes.

1.1 Mediante MEMO # 009-FAFI-CTCC-2022 de fecha Babahoyo, 12 de enero del 2022 recibí notificación Asunto: Designación de estudiantes para el Estudio de Caso, período diciembre 2021 — abril 2022.

1.2 Estudiante designado para la ejecución de tutorías:

- Jonathan Kevin Bermúdez Sánchez - Estudiante designado

2.-Análisis.

2.1 Se generó en la plataforma SAI las actividades para el avance del caso de estudio como son: Introducción, Desarrollo, Conclusiones, Bibliografía, Anexos, Resumen y palabras claves y por último el Trabajo Final, se realizaron las respectivas tutorías de titulación de manera presencial y telefónica, los estudiantes subieron sus trabajos en fechas indicadas realizándose las observaciones y correcciones respectivas, al presentar se les aprobaba para el avance correspondiente, además se creó una carpeta en drive y un grupo en WhatsApp para brindar asesoría personalizada y explicación más clara.

2.2 El estudiante cumplió con sus actividades de acuerdo a las fechas establecidas en SAI teniendo así un cumplimiento del 100%.

3.- Conclusiones.

3.1 El estudiante designado Jonathan Kevin Bermúdez Sánchez cumplió con todas las actividades encomendadas en SAI y por lo tanto se encuentra preparado para la defensa de su estudio de caso.



Atentamente,

Ing. Tulio Camacho Coloma, MAE.

Ing. Tulio

Camacho Coloma, MAE. DOCENTE TUTOR

TITULACIÓN